



## FLYLINE – Deutsch

Von A wie Agent bis Z wie Zusatzleistungen.  
Die Arbeitswelt von FLYLINE.

BRITISH AIRWAYS 

**FLYLINE**   
A BRITISH AIRWAYS COMPANY



# Join the Crew. Enjoy the Spirit.

Als 100%ige Tochter von British Airways plc betreuen wir internationale Airlines sowie weitere renommierte Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Wir sind ein Customer Contact Centre und hauptsächlich im Inbound-Bereich tätig.

Das heißt für Sie: Ihre Gesprächspartner rufen Sie an oder haben Sie um Rückruf gebeten. Ihre Stimme, Ihr Rat und Ihre Empfehlungen sind willkommen. Mit Ihrer Freundlichkeit und Professionalität helfen Sie Ihren Kunden gerne weiter. Tag für Tag.



# „Integrasjon...? Multikulti...? Vi er det beste eksemplet!“

Integration ...? Multikulti ...? Wir sind das beste Beispiel.

**A Agent.** Auch Sales Agent genannt. Ein echter Profi, der unsere Kunden nicht nur am Telefon, sondern auch per Mail und Fax betreut. Aufträge annehmen. Fragen beantworten. Wünsche erfüllen. Gute Laune verbreiten. Was Sie an Talent und Qualifikation mitbringen müssen, um ein guter Sales Agent zu sein, lesen Sie unter → Schlüsselqualifikationen.

**Airlines.** Ein großer, aber nicht der einzige Bereich unseres Aufgabenspektrums. British Airways plc, Iberia und Qantas sind drei unserer renommierten Kunden. In ihrem Namen betreuen Sie Flug-Passagiere aus aller Welt. Natürlich können Sie bei uns Ihre → Kommunikationsstärke auch für andere → Branchen einsetzen.

**Arbeitsplatz.** Sie sollen sich wohl fühlen bei uns. Deshalb haben wir Arbeitsplätze geschaffen, die hell, groß-

zügig und modern ausgestattet sind. Es finden sich auch jede Menge Rückzugsmöglichkeiten, falls Sie zwischendurch neue Energie tanken oder → entspannen möchten.

**Ausbildung.** FLYLINE gehört zu den ersten Customer Contact Centres in Bremen, die Ausbildungsplätze anbieten. Eine Ausbildung bei uns macht nicht nur fit fürs Arbeitsleben, sondern auch viel Spaß. Bei uns führen Auszubildende sogar ihr eigenes Unternehmen → FLY KLICS. Zurzeit können Sie bei uns eine Ausbildung zur/zum Kauffrau/-mann für Bürokommunikation, Reiseverkehrskauffrau/-mann oder zum/zur Fachinformatiker/-in für Systemintegration machen. Und es kann gut sein, dass weitere Ausbildungsplätze hinzukommen. Wenn Sie mehr über die Ausbildungsberufe bei FLYLINE wissen möchten, finden Sie im Internet alle wichtigen Informationen → [www.flyline.de](http://www.flyline.de).



**B Bewerbung.** Wenn Sie mehrsprachig begabt sind und sich gerne bei uns als Sales Agent bewerben möchten, haben Sie drei Möglichkeiten. Erstens per E-Mail unter [hr@FLYLINE.de](mailto:hr@FLYLINE.de). Zweitens schriftlich bei FLYLINE • Hermann-Köhl-Straße 3 • 28199 Bremen. Drittens online unter [stellenangebote.flyline.de](http://stellenangebote.flyline.de). Suchen Sie aus, was Ihnen am besten liegt. Bei Fragen rufen Sie uns einfach an: 0421 / 5 575 575.

**Benefits.** Dinge, die uns wichtig sind und Ihnen gut tun. Mehr hierüber erfahren Sie unter → Zusatzleistungen.

#### **Bienenschwarmtransportorganisationssachverständiger.**

Der Versand von ganzen Bienenvölkern samt ihren Körben und den dazugehörigen Imkern gehört eigentlich nicht zu den Kernkompetenzen eines FLYLINE Agents, kann aber schon mal vorkommen. Da sind dann Phantasie und Organisationstalent gefragt. Wie im Jahr 2001, als in Wellington, Neuseeland, der große internationale Immerkongress stattfand.

**Bistro.** Jeden Tag können Sie in unserem FLYLINE Bistro lecker, gesund und günstig essen. Das freundliche, zuvorkommende Bistroteam verwöhnt Sie nach allen Regeln der Kunst.

**Branchen.** In unseren Anfangszeiten waren wir als Tochter von British Airways plc einzig und allein auf die Touristikbranche spezialisiert. Das hat sich jedoch über die Jahre geändert. Wir waren und sind immer offen für neue Aufgaben, haben unseren Kompetenzbereich kontinuierlich ausgebaut (→ Bienenschwarmtransportorganisationssachverständiger) und betreuen heute verschiedene Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen und Wirtschaftszweigen. Zum einen sind das natürlich immer noch Unternehmen aus der Tourismusindustrie (Luftverkehrsgesellschaften, Flughäfen, Hotelketten, Reisebüros), zum anderen aber auch Unternehmen aus den Bereichen Soziallotterie, Logistik, Gesundheitswesen und Automobilindustrie.



**Bremer City Musicós.** Sind Sie mehrsprachig begabt? Dann → bewerben Sie sich schnell bei uns. Ganz nach dem Motto: Gagnez money con tu talento.

**C Chancen.** Die Chancen, Ihr Sprachtalent weiterzuentwickeln und damit auch noch Geld zu verdienen, sind groß. Jährlich stellen wir im Durchschnitt 40 Sales Agents ein. Derzeit arbeiten rund 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 30 Nationen bei uns. Bei großen Projekten und Kundenaufträgen können es von heute auf morgen ganz schnell mehr werden.

**Coaching.** Nach Ihrem 5-wöchigen → Einstiegstraining lassen wir Sie natürlich nicht allein. In den ersten Monaten findet ein intensives Coaching on the Job statt, danach können Sie sich bei Fragen und Problemen jederzeit an die Teamleader und erfahrenen Agenten wenden.

**D Duzen.** Bei uns an der Tagesordnung. In allen Sprachen.

**Einstiegstraining.** → Induction Training.

**Entspannung.** Dem babylonischen Sprach- und Stimmengewirr entkommen Sie am besten in unserem begrünten Innenhof. Hier können Sie – nicht nur bei schönem Wetter – abschalten oder sich mit Kolleginnen und Kollegen treffen. Falls Sie ungestört relaxen möchten, ziehen Sie sich auf eine der bequemen Liegen im Ruheraum zurück.

**Fitness.** Einen Fitnessraum haben wir leider nicht. Da Sie aber mit bequemen Headsets arbeiten und nicht mit altmodischen Telefonhörern, brauchen Sie erfahrungsgemäß auch nur wenig Bizeps bei der Arbeit.

**Flight Benefits.** Als Mitarbeiter von FLYLINE, einer → Tochtergesellschaft von British Airways plc, zahlen Sie für Ihre privaten British Airways Flüge nur einen Bruchteil der tatsächlichen Kosten und reisen damit zu sehr günstigen Konditionen.

# „Smilet er den korteste vej imellem mennesker.“

Ein Lachen ist der kürzeste Weg zwischen Menschen.



**FLY KLICS** ist ein Unternehmen im Unternehmen und wird ausschließlich von unseren Auszubildenden geführt. FLY KLICS ist ein interner Dienstleister auf höchstem Niveau: Ob Raumreservierung oder Catering – der Leistungskatalog ist umfassend und der Lernerfolg garantiert.

**G Gehalt.** Einsatz lohnt sich immer. Zu Ihrem leistungsgerechten Grundgehalt kommt noch ein → variabler Vergütungsanteil, der an den Unternehmenserfolg gekoppelt ist.

**H Heimarbeitsplatz.** Ihren Gesprächspartnern ist es gleich, ob Sie von zu Hause aus telefonieren oder bei FLYLINE am Bremer Flughafen sitzen. Hauptsache, Ihre Betreuung lässt keine Wünsche offen. Näheres zu unseren Heimarbeitsplätzen lesen Sie unter → Remote Working.

**Hierarchie, flache.** Sie müssen mit Ihren Ideen, Anliegen und Anregungen nicht von Pontius zu Pilatus rennen. Ihre Chefs (nicht viele, dafür nette) haben immer ein offenes Ohr und sind jederzeit erreichbar.

**Hilfsbereitschaft.** Gute Agents setzen alle Hebel in Bewegung, um ihren Kunden weiterzuhelfen. Erst recht, wenn etwas nicht nach Plan läuft. Wie damals, als ein Passagier aus Manchester bei der Ankunft in Frankfurt den Koffer vermisste, in dem sich die Geschenke für die Familie befanden. Der FLYLINE Agent machte den Koffer ausfindig, die Geschenke jedoch waren nicht mehr zu retten. Es handelte sich um tiefgefrorenen Fisch.

**Inbound.** Eingehende Kundenanrufe annehmen. Im Gegensatz zu → Outbound: selbst Kunden anrufen. Wir sind fast ausschließlich im Inbound-Bereich tätig.



Das heißt, Ihre Gesprächspartner rufen Sie an oder haben Sie um Rückruf gebeten. Ihre Stimme ist immer willkommen, Ihr Rat wird gern gehört, Ihre Hilfsbereitschaft wird sehr geschätzt.

**Induction Training.** Auch → Einstiegs- oder Einführungstraining genannt. Sie durchlaufen zu Beginn Ihrer Tätigkeit ein professionelles, 5-wöchiges Training, das Sie optimal auf Ihre zukünftigen Aufgaben bei FLYLINE vorbereitet. Unsere Trainingsräume sind mit dem kompletten Equipment eines modernen Communication Centres ausgestattet, so dass Sie bereits im Training mit allen technischen Mitteln Ihres späteren Arbeitsplatzes üben können. Natürlich lassen wir Sie nach dem Einführungstraining nicht allein. In den ersten Monaten findet ein intensives → Coaching on the Job statt und auch später stehen Ihnen → Teamleader und erfahrene Sales → Agents bei Fragen und Problemen zur Seite.



**Jobs & Karriere.** Unter [stellenangebote.flyline.de](http://stellenangebote.flyline.de) finden Sie unsere aktuell offenen Positionen. Schauen Sie immer wieder rein. Unser Bedarf ändert sich manchmal von heute auf morgen. Dann muss alles ganz schnell gehen.

**Kommunikationsstärke.** Ohne das geht es nicht in unserem Beruf. Unter Kommunikationsstärke verstehen wir allerdings nicht, dass jemand viel und schnell redet. Im Gegenteil. Man muss vor allem zuhören können.

**Küken-Ragout.** Traditionelles Bremer Gericht. Bleiben Sie jetzt bitte ruhig. Da sind keine Küken drin! Im 19. Jahrhundert war Kiken der plattdeutsche Ausdruck für Hühnchen. Küken-Ragout wird mit ausgewachsenem Geflügel zubereitet. Bremen ist übrigens eine wunderschöne, quirlige, lebendige Stadt. Sie wird Ihnen gefallen.



„Se il nostro sorriso giunge ai clienti al telefono, significa che abbiamo fatto un buon lavoro.“

Wenn unser Lächeln den Kunden selbst per Telefon erreicht, dann haben wir unseren Job gut gemacht.

**Kunden.** Wenn Sie bei FLYLINE arbeiten, sprechen Sie im Namen von British Airways plc, Unternehmen der Luftfahrt-, Nahrungs-, Genussmittel- und Automobilindustrie sowie Logistikunternehmen und Unternehmen aus dem Gesundheitswesen.

**L Länder.** Kleines Beispiel: Ein norwegischer British Airways Passagier weiß nicht, wie er sein Surfboard nach Maui kriegen soll. Er ruft bei der British Airways Hotline an. Es klingelt bei Ihnen in Bremen. Sie helfen ihm schnell weiter. Er denkt: „Was für ein zukommender Mensch.“ Für unsere Kunden sind wir in den folgenden Ländern tätig: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Türkei und UK.

**Langeweile.** Gibt's bei uns nicht. Freuen Sie sich auf einen kurzweiligen Arbeitstag. Kleiner Originalauszug aus

einem Gespräch: „Guten Tag, ich fliege nächste Woche von München nach Hamburg und möchte mein Schwein mitnehmen.“ – „Was wollen Sie mitnehmen???“ – „Mein Schwein. Es ist auch ganz sauber und gehorcht aufs Wort.“ Der Agent bekam einen Lachanfall, das Schwein einen Fensterplatz. Es war ungefähr so groß wie ein Dackel.

**Marktposition.** Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben FLYLINE zu einer der ersten Adressen unter den Customer Contact Centres gemacht. Als internationaler Dienstleister in der Airline- und Tourismusindustrie haben wir eine Spitzenposition im Markt. Mit 300 Kommunikationsexperten aus 30 Nationen bedienen wir Kunden europaweit in 12 Sprachen. Das geplante Volumen für das Geschäftsjahr beläuft sich auf mindestens 1,5 Millionen Aktivitäten. Der letzte Satz ließe sich auch mit „Die Drähte laufen heiß“ umschreiben.

**M**





**Mr. Cappy.** Ein sehr guter Kunde von uns – obwohl er ein Plüschfrosch war! Mr. Cappy flog mit seinem Herrchen regelmäßig Langstrecke nach Asien. Er hatte sein eigenes Ticket, seinen eigenen Sitz, seinen eigenen Snack, seinen eigenen Drink und wurde sogar Mitglied im Executive Club. Ein guter Agent macht eben alles möglich. → Hilfsbereitschaft.

**Multikulti.** Ein großer Teil des FLYLINE Teams kommuniziert in seiner Muttersprache. Wir sprechen Dänisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Norwegisch, Portugiesisch, Schwedisch, Spanisch, Türkisch sowie die Dialekte Flämisch und Schwyzerdütsch. Charly beispielsweise, einer unserer Teamleader, stammt aus Kamerun und spricht – Sie werden sich wundern – fließend Norwegisch und Russisch. Wo so viele Nationalitäten, Identitäten, Kulturen und Temperamente aufeinandertreffen, ist schwer was los. Vor allem, weil es samt

und besonders sprachgewandte Menschen sind, die nicht auf der Leitung stehen. Wir lieben unseren kleinen FLYLINE Globus. Es wird nie langweilig.

**Natur.** Gibt es im Bremer Umland jede Menge. Freuen Sie sich auf einen hohen Freizeitwert. **N**

**Outbound.** Für ausgewählte Kunden sind wir auch im Outbound-Bereich tätig. Unsere Outbound-Agents haben so viel Spaß an ihrer Arbeit, dass sie es sich nicht vorstellen könnten, in den → Inbound-Bereich zu wechseln. **O**

**Philosophie.** Der Grund für unseren Erfolg: Wir verstehen Dienstleistung als unser ganz persönliches Anliegen. „We have a passion for service & sales“. Und das ist weit mehr als ein Lächeln in der Stimme. Das ist vor allem ein motiviertes Team und die stete Überprüfung bewährter Konzepte. **P**



# „Nëse synoni karrierën, jeni rrugën e duhur. Bashkohuni me ne!“

Wenn du eine großartige Karriere anstrebst, werde ein Teil des FLYLINE Teams.

**Q Qualität.** Das, was unsere Arbeit auszeichnet. Die Qualität unserer Arbeit messen wir an der Zufriedenheit unserer Kunden.

**R Remote Working.** Auch → Heimarbeitsplatz genannt. Wenn Sie von zu Hause aus arbeiten möchten, können Sie das gerne tun. Wir statten Sie mit der dafür notwendigen Kommunikationstechnologie aus.

**S Sales Agent.** → Agent.

**Schlüsselqualifikationen.** Mit folgenden vier Qualifikationen können Sie bei uns punkten. 1) Mehrsprachigkeit. Der Hauptgrund unseres Erfolges ist die Mehrsprachigkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neben Englisch sprechen die meisten mindestens eine weitere europäische Sprache, so dass wir unsere Dienstleistungen für nahezu alle europäischen Länder anbieten können. 2) Teamfähigkeit. Gute Zusammenarbeit steht für uns an erster Stelle. Nur

gemeinsam können wir für unsere Kunden Bestes leisten. 3) Serviceorientierung. Wir sind erst zufrieden, wenn unsere Kunden zufrieden sind. 4) Lernfähigkeit. Immer besser werden heißt Neues lernen und Wissen teilen.

**Serviceleistungen.** Wir erweitern das Spektrum unserer Dienstleistungen mit jedem neuen Kunden. Dabei basiert unser Angebot auf allen Dialogdisziplinen und verfügbaren Kommunikationswegen – vom Telefon über Fax, Mailing, Voice-Service bis zu Internet und E-Mail.

**Sprachen.** → Multikulti.

**Straßenbahn.** Damit Sie auch jeden Morgen richtig gerne zur Arbeit kommen, ist die Anfahrt per Straßenbahn für Sie kostenlos – ebenso wie der Parkplatz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus „umzu“.



**T Team, himmlisches.** Das sind wir.

**Teamleader.** Als Teamleader sind Sie für ein Team von rund 10 Sales Agents verantwortlich. Insgesamt sind bei FLYLINE derzeit 24 Teams im Einsatz. Tendenz steigend.

**Technik.** Wir bauen auf die Konvergenz der Systeme. Das heißt, wir nutzen das Zusammenspiel modernster Sprach- und Datenkommunikation, um ganzheitliche Dienstleistungen anbieten zu können.

**Tochtergesellschaft.** FLYLINE ist eine 100%ige Tochter von British Airways plc.

**U Unternehmensgeschichte, kurze.** Am 15. Juli 1996 klingelt zum ersten Mal das Telefon bei uns. Als Tochtergesellschaft von British Airways plc betreut FLYLINE in ihrem Customer Contact Centre in Bremen von Anfang an den Großteil der BA-Fluggäste im deutsch-

sprachigen Europa sowie in den Benelux-Ländern. Schon bald entscheiden sich auch andere Kunden nationaler und internationaler Airlines, mit uns zu arbeiten. Unser Angebot ist so umfangreich, dass wir bis heute eine große Zahl an Kunden aus unterschiedlichen Branchen für Service made by FLYLINE begeistern können.

**Vergütungsanteil, variabler.** Unser Erfolg ist Ihr Erfolg. **V** Wie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von FLYLINE werden auch Sie davon profitieren. Zusätzlich zum Gehalt gibt es bei uns Payment on Performance – eine leistungsabhängige, jährliche Bonuszahlung, die an den Unternehmenserfolg gekoppelt ist.

**VIP-Kunden.** Bleiben Sie cool. Auch wenn Sie Prominenz am Apparat haben. Oder Leute, die für Prominente buchen. Wie zum Beispiel jene Werbeagentur, die das Huhn, das in einem berühmten Spirituosenspot Körner pickt, nach London transportieren wollte. Der

# „I enjoy helping people.“



Es macht mich glücklich, Menschen eine Freude zu bereiten.

kostbare, zweibeinige Star erhielt einen eigenen Sitzplatz, direkt neben seinem Trainer.

**W Weiterentwicklung.** Unsere Entwicklungs- und Fördermaßnahmen haben wir ganz auf Ihre individuellen Möglichkeiten und Ihr Jobprofil abgestimmt. Wir bilden nicht pauschal weiter, sondern ausschließlich teilnehmer- und bedarfsorientiert. Kernfrage ist immer: Welche Kenntnisse benötigen Sie, um Ihre Aufgaben noch besser meistern zu können? Das Ziel jeder Förderungsmaßnahme ist neben der Weiterbildung eine verbesserte Qualität im Kundenservice.

**www.flyline.com.** Wenn Sie unter dieser URL nach tollen FLYLINE Jobs suchen, werden Sie kein Glück haben. Sie landen bei Ralph & Lisa Cutter's California School of Flyfishing. Wer fürs Fliegenfischen nichts übrig hat, sollte daher → [www.flyline.de](http://www.flyline.de) eingeben.

**www.flyline.de.** Gut gemacht. Herzlich willkommen auf unserer Website.

**X für ein U.** Genau das, was Sie Ihren Gesprächspartnern nicht vormachen. Wer bei uns anruft, wird immer aufrichtig beraten, bestens betreut und zuvorkommend behandelt.

**Yucca.** Palmlilie. Bevorzugte Büroausstattung aus den 1980ern. Steht daher weder in unserem begrünten Innenhof (→ Entspannung) noch in unseren Büros und wird hier nur erwähnt, damit wir unter Y auch ein Stichwort haben.

**Zusatzleistungen.** Alles, was das Arbeiten noch angenehmer macht: Genießerbistro, Gratis-Tickets für die Bremer Straßenbahn, günstige Flüge (→ Flight Benefits), Ruheraum.

# Gagnez money avec dein talent.

## Mehrsprachig begabt?

FLYLINE sucht Sales Agents m/w für die Kundenbetreuung großer Airlines. Alle Teilzeitmodelle sind möglich.

[stellenangebote.flyline.de](http://stellenangebote.flyline.de)

Join the Crew. Enjoy the Spirit.

# Gagnez money avec dein talent.

## Are you multilingual?

FLYLINE is looking for sales agents to handle customer enquiries on behalf of major airlines. A range of full- and part-time positions are available.

[jobs.flyline.de](http://jobs.flyline.de)

Join the Crew. Enjoy the Spirit.

“I enjoy helping people.”



instead of being about to search through our list of exciting vacancies, you'll end up at Ralph & Lisa Cutler's California School of Flyfishing. So if fly-fishing's not your thing, you'll be better off visiting [www.flyline.de](http://www.flyline.de) instead.

**www.flyline.de.** Here's where you'll find our real website.

**X Xenophilia.** Derived from Greek, this word means “a love of foreignness”, and is found in abundance at FLYLINE. With 300 employees from 30 different nations communicating in 12 different languages with each other, it is fair to say that we are a truly multicultural company. So if you find the idea of working with dynamic people from all over the world appealing, you've come to the right place. And in case you were wondering, yes, we've only included this because we couldn't think of anything else beginning with an “X”.

**Yawning.** You won't find yourself doing much of this at FLYLINE. Instead you'll find that no two days are ever the same. Take the following conversation, for example – could you ever imagine this happening twice? “Hello, I'm flying to Munich next week and I want to take my pig with me,” says the customer. “You want to take what with you?” replies the sales agent. “My pig,” the customer repeats. “He's very clean and very obedient too.” The sales agent dissolves into helpless laughter as he imagines a pig the size of a sausage dog sitting in a window seat.

**Zest for customer services.** As you've no doubt gathered from the rest of this brochure, our sales → Agents' passion for service & sales is what makes us stand out from other customer contact centres. So if you're prepared to go the extra mile – day in, day out – we'd love to hear from you today.

**S Sales agent.** Find out more about the role of a sales agent in the → Agent section.

**T Team leader.** As a team leader, you will be responsible for around 10 sales agents. We currently have 24 teams at FLYLINE, but that number is set to keep growing.

**Technology.** We use state-of-the-art technology – which combines the latest voice and data communication systems – to offer our customers the best possible service.

**U Unique.** That's what we are. And that's what makes us the best team in the world.

**V Values.** Our shared values are the reason behind our success. We believe that each customer should be treated as an individual and receive a personal service tailored to their specific needs. We have a passion for service & sales. And for us, this goes much

further than being a friendly voice on the other end of the phone. It's about having a highly motivated team that looks for ways to improve.

**VIPs.** You'll need to stay calm, even if you pick up the phone to a celebrity or a celebrity's PA. For example, if an ad agency calls wanting to book a flight to London on behalf of the chicken that stars in a famous series of ads for spirits on German TV, you'll need to be quick to offer the two-legged star her own seat next to her handler.

**Working environment.** We want you to feel at home with us. That's why we've created a modern, bright and spacious working environment. And there's plenty of places in our offices for you to chill out or top up your energy levels. Find out more in the → Relaxation section.

**www.flyline.com.** If you type this URL into your browser,



# „Nëse synoni karrirën, jeni rrugën e duhur. Bashkohuni me ne!“

If you're looking to carve out a great career, become part of the FLYLINE team.



**Outbound.** We also make outgoing calls to some of our customers. Our outbound sales agents say they enjoy their job so much they could never imagine switching to inbound calls.

**Ownership.** FLYLINE is a wholly owned subsidiary of British Airways plc.

**P Performance-related pay.** Our success is down to our employees. So it goes without saying that if the company does well, so do you. That is why, in addition to a competitive basic salary, all FLYLINE employees receive an annual bonus related to the company's overall performance.

**Q Quality.** This is what makes our service stand out. We measure the quality of our work according to how satisfied our customers are.

**R Relaxation.** The best place to take a break is in our leafy courtyard, which provides the ideal environment for chilling out or catching up with colleagues. And if you want a bit of undisturbed downtime, there's always the relaxation area with its comfy seats.

**Remote working.** If you're happier working from home, then we have no problem with that – what matters is the quality of service you provide to our customers, not where you provide it from. For more information, see the → Homeworking section.

**Remuneration.** We believe that people should be rewarded for their achievements. That's why we offer you a competitive base salary and a bonus related to the company's overall performance. See the → Performance-related pay section for more details.





the frequent flyers programme. To find out more about how a good sales agent can make anything possible, see the → Helpfulness section.

**Multiculturalism.** The majority of FLYLINE employees answer enquiries in their own native language. We deal with customers speaking Danish, Dutch, English, Finnish, Flemish, French, German, Italian, Norwegian, Portuguese, Spanish, Swedish, Swiss German and Turkish. Take Charly, one of our team leaders, for example: he comes from Cameroon, and (in case you were wondering) speaks fluent Norwegian and Russian. Having such a varied mix of eloquent people from so many different cultures and backgrounds makes FLYLINE an interesting and dynamic place to work. Especially since we only employ people who are quick on the uptake. We are justly proud of the fact that so many different nationalities are represented within our company.

**N**ew services. Every time we acquire a new client, we expand the range of services we can offer. As a result, we now cover every possible communication channel – including phone, fax, mail, voice mail, email and online.

**O**ngoing support. After your initial five-week training (see the → Induction section for more details), you won't just be left to sink or swim. You'll receive intensive on-the-job support during the first months, and, after that, our team leaders and more experienced sales agents will be happy to give you any further help you need.

**O**pportunities. At FLYLINE, you have the unique opportunity to practise your language skills – and get paid at the same time! Each year, we take on around 40 new sales agents, and we currently employ around 300 people from 30 different countries. And we may well need extra sales agents for large short-term projects in the future, too.

“Se il nostro sorriso giunge ai clienti al telefono, significa che abbiamo fatto un buon lavoro.”

If we can manage to spread a bit of happiness to our customers over the phone, we've done our job well.



to fill all positions quickly.

## **K** Key requirements. The following four skills will help you go

far at FLYLINE: 1) Fluency in two or more languages. Our employees' language skills are the key to our success. In order for us to be able to speak to almost all of our Western European customers in their own language, the majority of our workers speak English plus at least one other European language fluently. 2) Team-working skills. Working together successfully as part of a team is essential for us, as we believe that this is the only way to provide our customers with a top-quality service. 3) Customer focus. We are never happy unless the customer is satisfied. 4) Ability to learn. We believe that we can only get better by picking up new skills and sharing our own knowledge.

**Küken-Ragout.** A traditional dish from the local Bremen region. This delicious dish is just one of the many

great things that Bremen has to offer – it's a vibrant, thriving city that you're sure to love.

## **L** Languages. See the → Multiculturalism section for more details.

**Market-leading position.** Our dedicated employees have

helped us become one of the most successful customer contact centres – we are one of Europe's leading service providers to the air travel and tourism industries. Our 300 professionals from 30 nations work with customers across Europe in 12 different languages, and we expect to handle at least 1.5 million customer contacts each financial year. The phone literally never stops ringing at FLYLINE.

**Mr Cappy.** This cuddly toy frog was one of our best customers. Mr Cappy flew regularly with his owner on long journeys to Asia. He had his own ticket, his own seat and his own meal, and was even a member of



stastic about helping people, and will offer them consistently valuable advice in a professional and friendly manner. However, we do sometimes call our customers too – to find out more, see the ← Outbound section.

**Induction.** When you first join FLYLINE, you'll take part in a five-week induction course that will teach you everything you need to know to successfully carry out your new role. Our training rooms are fitted with the same state-of-the-art equipment as our customer contact centre, so you'll get to grips with the technology before you even start your job. And after your initial training, you won't just be left to sink or swim. You'll receive intensive on-the-job support during the first months, and, after that, our team leaders and more experienced sales agents will be happy to give you any further help you need. Find out more in the → Ongoing support and → Team leader sections.

**Industries.** When we first started, as you might expect from a subsidiary of British Airways plc, we were focused on the travel industry. But, over the years, we've branched out and have continued to expand our range of services (the ← Adaptability section is a good example of this), and we now work for a wide range of clients from many different industries. Of course some of these are touristic (airlines, airports, hotel chains, travel agencies), but we also provide services to organisations in the not-for-profit, logistics and health care sectors as well as the automobile industry.

**Informality.** No matter what → Language you speak, we're all on first-name terms at FLYLINE.

**Jobs.** You can access a list of our current vacancies at [jobs.flyline.de](https://jobs.flyline.de). We'd advise you to check this page regularly, as our recruitment requirements can change on a daily basis. And of course we look

# „Smilet er den korte- ste vej imellem men- nesker.“

A smile is the quickest way to connect with people.



speaking and Benelux countries. It wasn't long before more German and international → Airlines decided to entrust us with looking after their customers, too. And we now provide our services to a wide range of customers from other industries as well.

**Homeworking.** As long as you provide them with a high level of service, it makes no difference to our customers whether you speak to them from the comfort of your own home or the comfort of FLYLINE'S luxurious offices at Bremen airport in Germany. So that's why we are happy to provide you with all the equipment you need to work from home, if that's what you choose to do. Homeworking is also sometimes referred to as ← Remote working.

**Inbound.** Primarily you'll be answering incoming customer calls or responding to callback requests from people who will welcome your assistance. You'll be enth-

tion, booking rooms, catering and the like for internal functions.

**G** **Greenery.** You'll enjoy exploring the beautiful countryside surrounding Bremen in your spare time.

**H** **Helpfulness.** Good sales agents will go the extra mile to help their customers, especially when things aren't running according to plan. This is exactly what one of our agents did when a passenger's luggage, containing presents for his family, went missing while he was travelling home to Frankfurt from Manchester. He successfully managed to locate the missing suitcase, but unfortunately the presents – some frozen fish – could not be salvaged!

**History, short.** FLYLINE took its first call on 15 July 1996. As a subsidiary of British Airways plc, our customer contact centre in Bremen, Germany, looked after a large number of BA passengers from the German-



we provide you with a free tram pass. And, for those who live further afield and want to drive to work, there's a free car park.

**Coverage.** Here's a little example of the type of work we

do: a Norwegian British Airways customer wants to take his surfboard to Maui with him, but doesn't know how. So he calls the British Airways hotline, which goes through to you in Bremen. You promptly give him the information he needs and he ends the phone call feeling pleased at how helpful you've been. We look after customers from Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, the Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and the UK.

**D Discounts.** Because we're part of British Airways plc (see the → Ownership section), as a FLYLINE employee you'll benefit from heavily discounted flights when ever you travel with the airline.

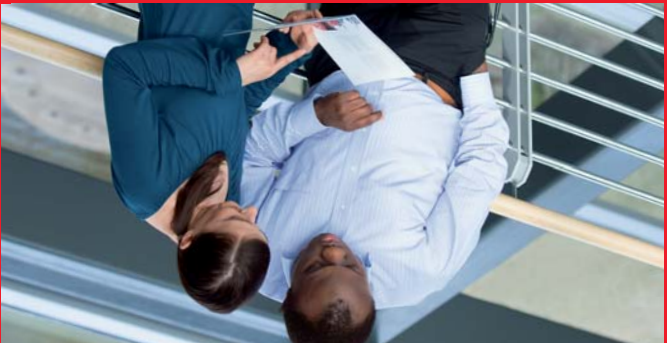


**E Exercise.** Unfortunately, we don't have a gym, but, seeing as we provide you with the latest headsets instead of the old-fashioned telephone receivers, you won't need strong arm muscles anyway!

**Extras.** Our comprehensive package makes working at FLYLINE even more appealing: a luxury staff bistro, a free tram pass around Bremen, cheap flights (see the → Discounts section) and a relaxation area.

**F Flat hierarchies.** You don't have to run from pillar to post to pass on any ideas, suggestions or concerns at FLYLINE. Your supervisors (there are not many of them by the way, and all of them are very friendly) are always happy to hear from you, and are available at any time.

**FLY KLICS.** A company within the company, run exclusively by our apprentices, who have the opportunity to practise and develop their skills in a real-life situa-



run their own business – find out more about this in the → FLY KLICS section. We are currently looking to take on trainee office communications sales agents, travel sales agents and IT system integrators. All these apprenticeships lead to a professional qualification that is recognised throughout Germany. We may well offer trainee programmes in other areas in the near future, too. For more information, please visit our website at → [www.flyline.de](http://www.flyline.de).

**B Benefits.** Things we believe are essential for the well-being of our employees. You can find out more about them in the → Extras section.

**Bistro.** You can choose from a wide selection of healthy, delicious, great-value food and drinks in our FLYLINE bistro. The friendly team there caters for all different types of tastes.

**C Career development.** We offer a well-structured career

development programme that is tailored to your individual requirements and skills, and to the needs of your specific role. There's no such thing as a typical training course at FLYLINE – all of our training is customised to meet the needs of the people participating. The aim is always to help you carry out your job more successfully, aid your professional development and improve the quality of service we offer.

**Clients.** Working for FLYLINE means you'll be speaking to members of the public on behalf of British Airways and other clients in the aviation, food and drink, automotive, logistics and health care industries.

**Communication skills.** Without these, you won't get very far at FLYLINE. For us, successful communication isn't about how much you talk – above all, it's about how much you listen.

**Committing.** To make sure travelling to work isn't a chore,

# “Integrasjon...? Multikulti!...? Vi er det beste eksemplet!”

A well-integrated, multicultural environment? We're a prime example of that.



**A Adaptability.** While it has to be said that requests like sending a whole swarm of bees and their keeper abroad are not a regular occurrence for a FLYLINE agent, it can happen. And indeed, in 2001 it did happen, when an international beekeepers' congress took place in Wellington, New Zealand. Finding a suitable solution in such circumstances requires not just organisational skills, but imagination too.

**Agent.** Also known as a sales agent, an agent is a true professional who deals with customer requests via phone, email and fax. This can involve anything from answering queries and questions to carrying out special requests – all in a friendly and helpful manner. You can find out what skills and experiences make a great sales agent in the → Key requirements section.

**Airlines.** A key source of clients for us (although not the only one). British Airways plc, Iberia and Qantas are

just three of the companies who trust us to look after passengers from around the world on their behalf. To discover which other sectors we provide services to, see the → Industries section, and to see how you could be making use of your skills, take a look at the → Communication skills section.

**Application process.** If you speak two or more languages fluently and would like to work as a FLYLINE sales agent, there are three ways to apply. You can email hr@flyline.de, send a written application to FLYLINE • Hermann-Köhl-Strasse 3 • 28199 Bremen, or apply online at jobs.flyline.de. Simply choose the method that's easiest for you. If you have any questions, you can contact us on +49 (0)421 5 575 575.

**Apprenticeship.** FLYLINE'S site in Bremen, Germany, is one of the first customer contact centres to offer apprenticeships. As well as teaching you professional skills, our training is also fun. And our trainees even get to



# Join the Crew. Enjoy the Spirit.

As a wholly owned subsidiary of British Airways plc, FLYLINE provides services to a number of international airlines as well as prestigious clients in many other industries. Our customer contact centre deals primarily with inbound enquiries.

This means that you'll either be answering incoming calls or responding to callback requests from people who are actively seeking your assistance. You'll be passionate about helping our customers and will offer them valuable advice in a professional and friendly manner.



From A for agent to Z for zest for  
customer services – the A to Z of life at FLYLINE.

# FLYLINE – English

